

Eligible CPF : NON

Durée : 14H / 2J

Tarif : 920 € HT

Groupe : 6 max.

Formateur :

Consultant expert en communication et management. Formateur confirmé.

Objectifs :

Professionnaliser la pratique de l'accueil téléphonique et physique pour communiquer une image positive de l'entreprise en toutes situations.

Profil stagiaire :

Personnel administratif, standardistes, assistantes de direction, commerciaux sédentaires.

Prérequis :

Aucun.

Être professionnel dans l'accueil téléphonique et physique

L'accueil au téléphone ou en face à face constitue le premier contact avec l'entreprise. Il est important de donner une bonne impression dès les premières secondes. Il existe pour cela, une multitude de facteurs à prendre en compte : présentation, expression orale, environnement, comportement et réactions face à des situations inhabituelles.

Apprenez à gérer tous types de situations en face à face ou au téléphone, gagnez en aisance et donner une image positive de vous et de votre entreprise en choisissant dès à présent cette formation.

Compétences visées :

- > Savoir s'adapter à toutes les situations en toute assertivité.
- > Acquérir les principes de base de la communication positive.
- > Connaître les techniques d'accueil / premier contact.

Programme :

Les règles de base d'un accueil réussi :

Connaître son entreprise pour en donner une bonne image.

Savoir se présenter.

Soigner le premier contact : sourire, écoute, flexibilité.

Identifier la structure de l'entretien d'accueil.

Entretenir un esprit de Service Client.

Communiquer de façon positive :

Soigner son langage : formule à privilégier (verbal).

Comprendre et positionner sa voix, son ton, son débit de parole (non-verbal).

Pratiquer l'écoute active.

Traiter la demande : reformulation, questionnement adapté.

Collecter et transmettre l'information.

Orienter et prendre congé.

Particularités :

De l'accueil téléphonique.

De l'accueil en face à face.

Gérer au mieux les situations conflictuelles ou inhabituelles :

Comment filtrer les appels avec efficacité ?

Comment agir face à un bavard ? un inquiet ? un mécontent ? un agressif ? un indécis ? un impatient ?

Comment concilier accueil téléphonique et accueil physique.

Choix pédagogiques :

Apports théoriques ponctués de nombreux exemples et d'exercices pratiques.

Evaluation des acquis lors des mises en situation tout au long du stage.

Attestation de formation délivrée en fin de stage.

✉ formation@effiskill.com

☎ 04 72 18 51 18

Consultez notre offre :

www.effiskill.com